

高温下，一辆“小电驴”随时开启“跑单”模式

城市“水管家”，守护用水安全最后一公里

□ 记者 季张颖

早上 8 点半刚上班，上海城投水务（集团）有限公司供水分公司南区供水管理所平塘供水管理站的供水服务代表陆培毅例行梳理好一日工单，并规划出最优路线。约摸一个小时之后，陆培毅便穿戴好工装安全帽，下楼发动“小电驴”，驶向了城市街头……

作为居民身边的一名“水管家”，这般如常的节奏，陆培毅风雨无阻了 7 年。

今年夏季上海持续高温，城市居民迎来用水高峰，为快速解决居民各类用水问题，像陆培毅一样的城市“水管家”们顶着烈日奔忙在大街小巷，与时间赛跑，全力守护着供水安全的“最后一公里”。

在保民生的第一线，他们和这座城市发生着怎样的故事？高温炙烤下，近日，记者跟随城市“水管家”，开启一次不同寻常的“跑单”模式。



虹桥机场新村附近一街心小花园，陆培毅使用自制的工具例行巡检



家住福泉路一小区的空巢老人来电反映家里水表有些晃动,陆培毅现场检查

本版摄影 记者 沈媛

骑上“小电驴”户外“跑单”忙

8 月 9 日早上 10 点，上海高温橙色预警已提前半小时到来。顶着烈日从站点一路骑行半小时，陆培毅终于来到了辖区最远的小区虹桥机场新村，根据内部系统复核单，显示该小区一户人家的远传表后台数据异常。

“夏季用水高峰，居民反映较多的问题是量高，我们通

过复核，发现这户人家用量为 0，肯定是有问题的，所以今天要上门核查一下情况。”

一边和记者解释着，陆培毅一边迅速上楼，找到了该户人家对应的水表，“水表是正常在走的，说明是远程传输中出现了信号故障。”很快，陆培毅便找到故障原因，同时确认水表上的表数后，进行了人

工抄码，并实时上传至后台。

老旧小区的楼道里并不风凉，一番作业下来，陆培毅头上的汗水不断从帽檐边滴下来，工装背后也早已被汗渍打湿。

“高温天工单量同比日常要增加近 20%，其中既有老百姓碰上问题打 962740 供水热线反映过来的，也有像这样通过内部复核，我们主动发现的，平

均下来一天也得有 10 来个工单。”而这增加的工单体量意味着，陆培毅在户外“跑单”作业的时间更长。

“我们的工作性质就是在户外，一年四季已经习惯了。”擦了把汗，又顺便在下楼时检查了一下该楼道水管防冻包扎的情况，陆培毅骑上“小电驴”，又马不停蹄地赶往下一单……

自制的装备和辖区“活地图”

陆培毅所在的平塘供水管理站服务面积 34.4 平方公里，总共有 11 名供水服务代表，服务人口 50 万人，涉及水表超 18 万余只。

多年奔赴在保障城市用水安全的“最后一公里”，陆培毅对于其所在的东至中环、南至延安西路、西至虹桥机场、北至仙霞西路这一程桥服务组

辖区范围内，所有四通八达的交通路网以及支小马路，以及上水井盖的位置早已是了然于心，俨然已成为辖区的“活地图”。而这，也为其“跑单”途中的顺路巡检节省了很多时间。

“这个地方是一个地下水表，前段时间物业反映出量高问题，今天再看一下情况是否正常。”在沿途经过虹桥机

场新村附近一街心小花园时，陆培毅例行开展一次巡检。

由于这块地下水表地处草丛里，陆培毅带上专用工具：一根长钩及一根可伸缩的刷子。“钩子是用来开箱的，刷子是我自己做的，因为地下水表上附有树叶和泥土，需要用刷子擦拭干净。”陆培毅向记者解释道。

在高温天，对此类地下水表开展巡检，无疑是一种考验。“这种地下大表一般位置都比较偏僻，毒蚊虫是习空见惯的了，有时候还会碰上老鼠、马蜂窝，或者是各种污物，环境相当恶劣，有些地下水表还比较深，人得钻进去大半个身子才行。”所幸经过检查，陆培毅确认该绿化水表没有什么大问题。

一个电话你呼我应解民忧

在历经两个多小时兜兜转转，处理了多个工单后，陆培毅在午间 12 时许回到站点，可刚刚坐定没多久，手机铃声又突然想起……

“老李，怎么啦？好的好的，等我忙完手中的活就过来看看。”电话那头，是家住福泉路一小区的空巢老人来电反映家里水表有些晃动，不明所以之下求助到陆培毅。考虑到下

午上门可能影响到老人休息，陆培毅顾不上吃饭，决定乘着午间时分先把这一单跑完。

不出 10 来分钟的功夫，陆培毅便已骑着“小电驴”出现在了李老伯家的楼下。“小陆，谢谢你了。”打开门的瞬间，李老伯无比高兴。

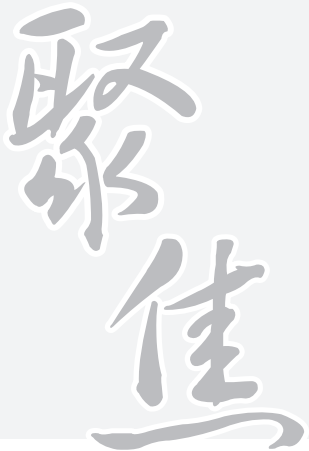
经过现场检查，陆培毅发现，李老伯家的水表确实有点晃动，“可能是管子里有空气，

排排气就可以。”说着，陆培毅先后打开了厨房间和淋浴间的水龙头，进行排气处理。“阳台上还有管子通过去伐？也帮你去看看。”而就在阳台上，陆培毅找到了问题的症结所在，原来，此处的水龙头并没有拧紧。

“老李，你来看一下，现在黑色梅花针不动了，主要你阳台上没关紧，现在好了。”李老伯见状，连连道谢。

“跑得时间久了，辖区里很多居民自然而然也就熟悉了。”陆培毅说，像李老伯夫妇最初就是通过一通热线电话上门服务结识的，而今，老人家一有用水问题，就习惯性地拨打他的个人电话。

结束这一单回到站点，吃上中饭已是下午 1 点。“中饭时间不定，才是日常。”陆培毅无所谓地对记者笑了笑说。



做助力营商环境的“支点”

而每个周五，陆培毅还为自己加了一档活：定期与辖区用水大户虹桥机场反馈一周的用水量，避免产生用水隐患。

“虹桥机场一共有 4 个总表，按照周期，是每个月开一次账单，但如果有漏水等隐患，到月末开账时发现问题再进行倒查，已经产生了不小的损失。”陆培毅告诉记者，为了防患于未然，更是为了助力优化营商环境，站点主动将核查的周期缩短，每一周反馈一次用水量，帮助机场进行内部核查，保障用水安全。

今年年初，城投集团还与机场集团签署虹桥商务区机场东片区供水社会化工作框架协议，布局为虹桥商务区提供高品质供水服务。同时探索在可再生能源利用、降碳减污等方面进一步深化合作，助力上海建设“无废城市”。

记者从采访中获悉，将供水区域分区划块，形成服务网格，并在每一个网格中配备一定数量的“供水服务代表”，负责该网格内的供水问题，有效解决居民用水“最后一公里”问题，这是城投水务自 2016 年针对寒潮引发的供水服务告急、同时结合中心城区二次供水设施管理体制转变所推出的一种全新的服务模式。

数据显示，自夏季供水保高峰工作开展至今，供水服务代表与供水热线“线下线上”通力协作，已接到并处理各类工单 41940 件，及时为居民们解决用水“燃眉之急”。截至目前已完成巡检 11719.88 公里，发现 943 个漏点并全部完成修复，积极有效控制了城市供水风险隐患。

“一线用户，不管是居民还是企业，接触的都是我们这些用水服务代表，虽然风里来雨里去，越是酷暑严寒越是忙碌，但能为城市守住供水安全的第一线，就是我们的价值。”这是陆培毅的心声，也是上海无数保民生岗位上的一线员工共同的回应。